
Informationsblad

till alla anställda i Volvo Data

96-04-26

2030 Information

Marknadsorganisation _____ 2

Best IT Partner _____ 4

Bolagsstämman _____ 7

VIP-besök _____ 8

Personal _____ 9

Projekt _____ 10

Volvo Data Lyss _____ 14

Redaktör:
Holger Lissvall

Avd: 2030, HD3N
tel: 031 667521
fax: 031 667711
memo: VD.HLI



Marknadsorganisation

Ambitionerna från omorganisationen 1994 kvarstår, men arbetssättet måste förändras – det är resultatet i korthet av översynen av Marknadsenheterna, som nu börjar bli klar.

Vad är det som har varit problemet? Bland annat så har roller och ansvar för de marknadsenheter vi hittills haft varit oklara. Samverkan mellan den övriga organisationen och marknadsenheterna har inte fungerat tillräckligt bra. Samverkan med kunderna och informationen om tjänster och produkter måste också förbättras.

Förutsättningarna har ändrats gentemot det läge som fanns 1994. Vi har en organisation i Volvo med Group Issue Boards, för vår del främst GIB-IM. Nya mål, till exempel att globalisera IT-verksamheten för Volvo, har också tillkommit sedan -94.

Arbetsgruppen

Håkan Hermansson, Miklos Bajzath, Leif Sjölund, Leif Larsson och Mats Folkeson, samt representanter för SIF och CF, har utgjort arbetsgrupp, med Ronny Westher som sammanhållande och ansvarig för utredningen. Vi har träffat Mats Folkeson och bitt honom berätta om resultatet så här långt.



–"Det är framför allt arbetssättet som vi kommer att ändra", säger Mats. "Förutsättningarna från Org-94 finns kvar, och de kompletteras med nya förutsättningar, bland annat de som kommit fram i den gränssnittsöversyn som genomfördes -95/-96. GIB-strukturen är en annan tillkommande förutsättning."

Kundorientering viktigast

Marknadsenhetens viktigaste mål är kundorienteringen. Med det menas helt enkelt att se till att vi har nöjda kunder. Bara genom att ta reda på kundernas förväntningar, deras nuvarande och framförallt kommande behov, har vi möjlighet att leverera tjänster som uppfyller och till och med överträffar kundernas förväntningar. Och det är Marknadsenheten som skall förankra kundbehoven in i Volvo Data.

Marknadsenheten skall ha ett helhetskunnande om varje kund och om kundens speciella situation.

Enhetens roll

Marknadsenhetens roll är att:

- skaffa sig en helhetssyn på varje kunds IT-behov, och sedan översätta dessa behov till krav på att Volvo Data utvecklar tjänster och produkter som möter, och helst överträffar, behoven. Framför allt är det behoven på längre sikt som skall behandlas. Det ingår också att följa upp att kunden blev nöjd och fick förväntad nytta av det vi levererat.
- svara för att Volvo Data har ett utbud av tjänster som stämmer med marknadens behov. Det är funktionalitet och kvalitet som skall vara avgörande för vad som är det korrekta utbudet. Det är också här det lite längre perspektivet som skall beaktas.

Inom marknadsenheten finns också ett antal *stödfunktioner*, främst marknadskommunikation, marknadsekonomi och marknadsanalys.

Arbetssätt

En viktig förändring när det gäller arbetssätt är att öka Tjänsteplanerings förmåga att bygga *nätverk* med användare av Volvo Datas tjänster. Det gäller att hitta lämpliga mötesformer med kunderna och regelbundet diskutera deras behov av förändringar och kompletteringar av tjänsteutbudet. Utåt skall man öka deltagandet i internationella IT-sammanhang, och därigenom få möjlighet att bygga externa nätverk med leverantörer, företag och institutioner.

En annan förändring i arbetssätt är att från prioriterade kundkrav arbeta effektivare internt på att leverera det kunden vill ha. Det innebär att vi måste se över och hitta rätt former för kontakter *åt båda håll* mellan de utförande enheterna och marknadsenheten.

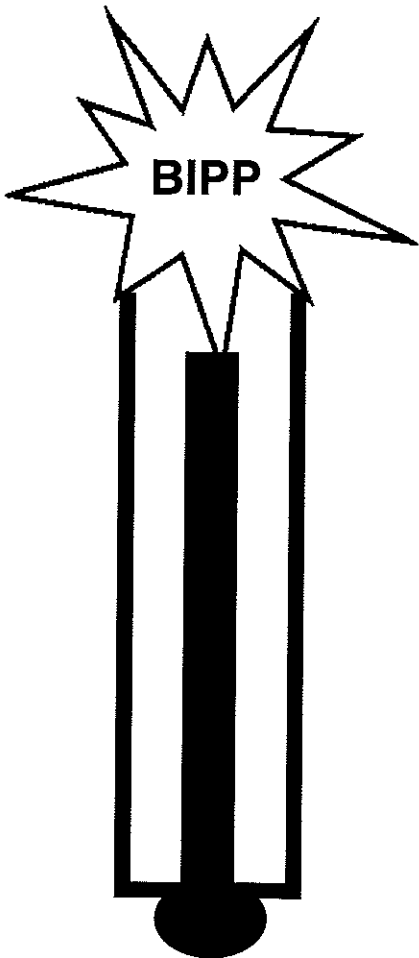
Vi behöver också finna sätt att bättre koordinera våra utvecklingsprojekt internt. Mycket av det vi gör hänger samman på olika sätt och förändringar i ett projekt kan ha konsekvenser för flera andra.

Tjänsteplanerare och kundansvariga måste ges utrymme att koncentrera sig på de utåtriktade och långsiktiga aktiviteterna, vilket medför att kortsiktigt operativt arbete och den interna administrationen måste hanteras på ett delvis nytt sätt. Formerna för detta utredes.

Slutligen är ambitionen att träffa kunderna betydligt mer än hittills och på så sätt bygga upp större förståelse för Volvos verksamhet och situation. Med detta som bas kan också synergieffekter uppnås både internt på Volvo Data och ute hos kunderna.

Holger Lissvall

Best IT Partner Program



BIPP

Göran och Göran har nu, torsdagen den 9 maj, avverkat samtliga 52 av de planerade 52 avdelningsmötena!

Göran Kling har sagt på de senare mötena att han tycker att det varit mycket roligt och givande att komma ut och diskutera med medarbetarna. Han lovar att det kommer att bli en fortsättning på denna dialog genom besök på respektive avdelning minst en gång per år!

Projekten

Direktivskrivande och bemanningsdiskussioner är i full gång. Alla direktiv skall vara klara till nästa styrgruppsmöte i BIPP, 96W21. Alla projekt har en ägare, en enhetschef eller FL-medlem, samt en egen styrgrupp på 4-6 personer.

Informationsprojektet var först ut och har kommit igång med en del av uppgifterna, enligt den överordnade prioritering som gjordes i slutet av 1995. Holger Lissvall, som både äger och leder projektet, har formerat sin styrgrupp med Bengt Jinnefält, Ragnar Carlstedt, Peter Bares, Bo Blomqvist och Stig Andersson, VDS. Tre möten är genomförda. Projektet har flera förändringsmål, där det viktigaste handlar om vårt interna informationsflöde tillsammans med en erfarenhetsbank, se artikeln t h.

Från projektets statusrapport kan vi notera det nu finns ett förslag till företagsprofil framme för presentation i FL. Vi kommer att genomföra benchmarking med andra interna dataföretag och kontakter har tagits med ABB Infosystems och Tetra Pak Data.

Den interna web-en börjar nu finna sin form liksom rutiner för hanteringen. En utbildningsinsats för dem som skall kunna lägga upp web-sidor har startats. Vårt informationsflöde omfattar även dotterbolagen utomlands och vi har därför genomfört en utredning med hjälp av en examensarbetare, Henrik Claesson (ej släkt med BIPP-Claesson), från Linköpings Tekniska Högskola. Henrik skall vara klar med sin C-uppsats till semestern.

Miljöhandledare

På senaste styrgruppsmötet för BIPP fattades också beslut om att utbilda fem miljöhandledare. Dessa skall i sin tur utbilda oss övriga i steg två av *Dialog om miljön*. Detta steg behandlar energin, transporterna och miljön och kommer även att innehålla en genomgång av Volvo Datas miljöplan. Utbildningen görs avdelningsvis, främst under augusti och september.

De fem miljöhandledarna är Ulf Linnarsson (2101), Malin Johansson (2610), Luis Blanco (2640), Ola Strand (2710) och Anders Anemo (8780).

En intervju med Ulf återfinner du i en artikel på nästa sida.
Handledarna skall gå sin utbildning antingen 96W19 eller 96W23.

Grovplanen för den kompetensutveckling som vi skall genomföra är nu klar och i nästa nummer av Informationsbladet skall vi ge lite mer information om den.

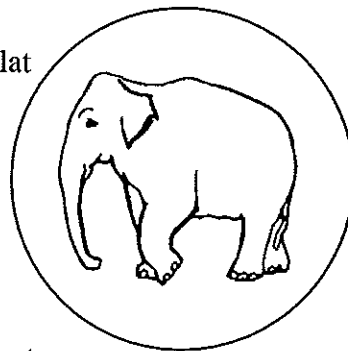
Göran Claesson/Björn Lindström

Projekt BIPP INFO

Vad kan man till exempel göra åt informationsspridning med hjälp av informationsteknologi?

Projektet tillämpar 'elefantprincipen', d v s har delat upp ett stort och till synes ogreppbart problem i tillräckligt många små delar för att varje del skall kunna behandlas för sig.

Som ett utgångsläge behöver vi på Volvo Data bestämma oss för vilken *profil* Volvo Data skall visa upp i olika sammanhang. Det gäller inte då grafisk profil, utan mera vilka verksamheter, kompetensområden och egenskaper som vi vill framhålla. Det finns många områden där vi är duktiga och dem skall vi också framhålla på rätt sätt.



Det behövs också rutiner och teknik att internt hålla ordning på vad som är *på gång* i företaget. Tillräcklig kännedom om andra pågående aktiviteter ökar våra möjligheter att göra rätt från början.

En liknande utveckling handlar om att kunna *ta tillvara erfarenheter* som vi redan gjort på Volvo Data. Det kan handla om erfarenheter från projekt, i tester av nya produkter, i kontakter med leverantörer eller andra företag o s v. Alla behöver kanske inte göra alla misstag varje gång?

Att på bästa sätt utnyttja ITs möjligheter i informationsspridning borde vara självklart för oss som IT-företag. En del i projektet handlar därför om att *utnyttja modern teknik*.

Ur läsvärdesundersökningen för Info-bladet och även från annat håll framgår att organisationsinformation och presentation av nyanställda är en efterfrågad del av interninformation. *Personalinformation* i kombination med *uppmärksamhet för goda prestationer* skall utvecklas, självklart i samarbete med Personal.

Alla goda idéer behöver inte komma från den egna organisationen. Benchmarking heter det ju när man etablerar en positiv relation med andra företag och jämför sig med dem för att få en bild av hur långt man kommit. Och för att ta över goda idéer.

Holger Lissvall
projektledare för BIPP INFO

Miljöhandledare

Vi tycker att detta med miljöhandledare och utbildning internt Volvo Data i miljöfrågor verkar intressant. Så vi kontaktade en av de utsedda handledarna, Ulf Linnarsson, för en pratstund.

– Hur kommer det sig att du engagerar dig i miljöutbildningen?

– Jag har intresserat mig för miljöfrågor sedan länge. Faktum är att jag läser andra terminen Miljövetenskap vid Göteborgs Universitet. Jag läser ämnet som enstaka kurs, men det är annars en del av utbildningen till 'miljöingenjör'.

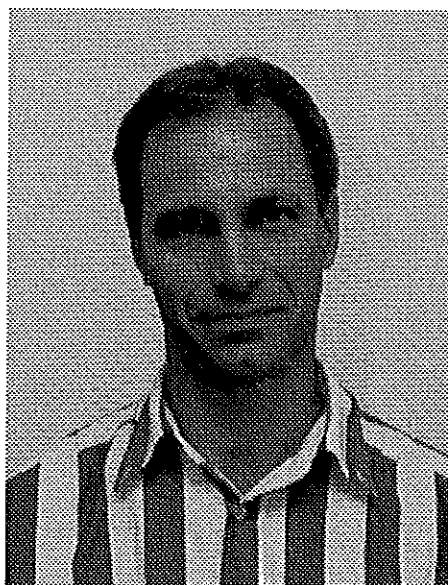
– Vad får du lära dig?

– Hittills har det varit en mängd grundläggande kurser som tar med lite av allting inom miljöområdet. Till hösten skall det bli Transporter och Energi, och det är ju intressant med tanke på Volvos verksamhet.

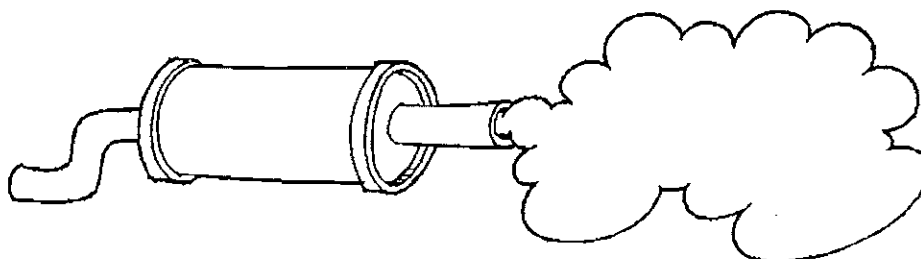
– Det låter som att du kommer att bli en lämplig handledare. Det blir väl mer utbildning på Volvo innan vi andra kommer in i bilden?

– Jo, som förberedelse till utbildningen på Volvo Data skall vi handledare ha en fyra dagars utbildning. Själva genomförandet blir senare i år vid de olika avdelningarnas ordinarie möten. Varje handledare skall genomföra ett 15-tal utbildningar om vardera cirka 3 timmar.

Det blir säkert intressant!



Holger



Succé på stämman

Volvos bolagsstämma ägde rum den 24 april. Det var i stort sett en lugn stämma kunde vi läsa i tidningarna efteråt. Fast lite spännande var det allt för dem som tagit fram Volvos nya Bolagsstämmosystem!

Systemet fungerade perfekt! Det var en bra början för det nya Bolagsstämmosystemet som tagits fram av Novator Consulting Group under ledning och på uppdrag av VHK. Det bygger på en standardlösning som har modifierats för att passa Volvos behov.

Det är en Client / Server - applikation med sammanlagt 17 PCs som hanterar registrering av deltagare till stämman, kontroll vid insläppet till lokalen och även eventuella omröstningar. Röstdelningen prövades inte vid stämman, men har naturligtvis testats ut noga i förväg. Vid ett genrep i Volvohallen tidigare i år testades anmälningsdelen.

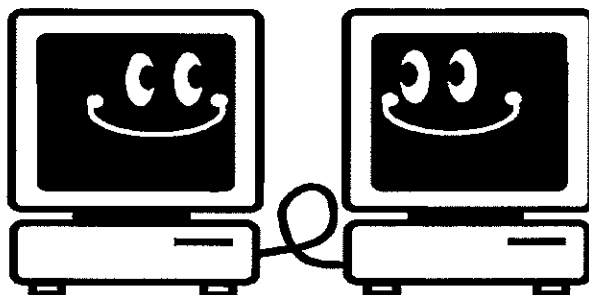
Formell uppdragsgivare till systemet är Volvos juridiska avdelning vid VHK och kundens projektledare har varit Kerstin Gustafsson och Ingrid Alvelid. Från Volvo Data har Marita Samuelson Frantzén och Peter Antonsson hållit i projektet.

Resultatet har blivit ett lätthanterligt system, som funktionärerna lär sig hantera på kort tid. Utvecklingen har hållit på sedan augusti 1995. Det nya PC-systemet ersätter ett mycket gammalt kombinerat minidator- och stordatorbaserat system som nu äntligen kan skrotas. Minidatorn skall vi försöka placera i vårt 'museum'.

Av de olika PC-maskinerna används de flesta för registrering av deltagare vid insläppen, några för samordning och kommunikation och en för röstsammanställningen.

Inför årets bolagsstämma har projektet haft tillgång till Lisebergshallen i flera dagar och förberett sig med kabeldragning, installation av Hubar och PC. Och så testat alltsammans. Det är klart att alla inblandade var glada och lättade när allt gick så bra! Succé!

Jang



Genrepet inför stämman fanns beskrivet i en artikel i Volvo NU nr 3-96

Styrelsens ordförande

Vår styrelseordförande heter, som de flesta säkert känner till, Claes Malmros. För att få ökad kännedom om Volvo Data har Claes gjort ett par besök på företaget. Det första besöket var i december och nu under april genomfördes det andra.

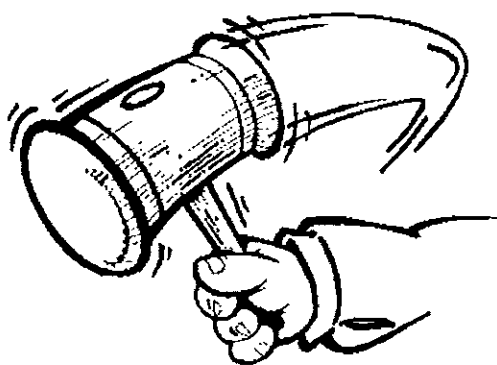


På bilden syns Claes Malmros till höger intresserat lyssna till Jorma Kallanvaaras presentation av datacentralen vid Torslandafabriken.

Båda besöken har lagts upp så att 'teori och praktik' varvas. Vid det första mötet studerades bland annat telefonväxeln i VAK. Claes fick möjlighet att sitta med och lyssna på telefontrafiken till Volvos växel. Nästa station var övervakningen i DA-huset, och mellan visningarna var det korta presentationer av viktiga IT-områden.

Vid det andra besöket var det alltså verksamheten vid Torslandafabriken som studerades, och speciellt datacentralen där.

Claes fick dels en rundvandring i lokalerna under guidning av Jorma Kallanvaara, dels en presentation i konferensrummet. Lars-Göran Andreasson berättade om DEC-miljöns utveckling på Volvo, historiskt och framgent.



Vi har fått möjlighet att intervjua Lars Malmros och skall återkomma med en artikel om hans syn på IT och på Volvo Data i ett senare nummer av Bladet.

Holger

Framtida ledare

Vill du vara med och påverka Volvo Datas utveckling? Att arbeta som ledare och chef är spännande, utvecklande och kräver ett stort engagemang.

Är du den som kan och vill driva ett förändringsarbete mot högt ställda mål? Är du intresserad av människor? Har du dessutom en stark vilja att medverka till medarbetarnas utveckling både individuellt och i team? – **då är du den person vi söker!**

Volvo Data startar ett nytt LedarUtvecklingsprogram, LU-program i höst. Programmet kommer att löpa över ett kalenderår och kommer totalt att omfatta ca 25% av din arbetstid.

Det kommer en annons om detta på alla anslagstavlor under vecka 20.

Är du intresserad och vill veta mer, ring då Bo, Lena eller Gull på Personal och Ledarskap. Skicka in din intresseanmälan till Bo Blomqvist!

Lena Backhausen

Sommarbarn

Har du möjlighet att ta emot ett 'sommarbarn', d v s någon gymnasiestuderande, i din verksamhet här i Göteborg, företrädesvis under veckorna 25 och 26.

- Det ger dig möjlighet att i högst åtta dagar bereda arbete åt någon eller några av våra anställdas barn i Göteborg.
- Det är god PR för Volvo Data.
- Det är väldigt värdefullt för dem som får komma.

Det rör sig om att i högst åtta dagar bereda arbete åt någon eller några av våra anställdas barn i Göteborg. Ungdomarna kommer att få viss utbildning i PC och memo vilket gör att de kan hjälpa till med enklare arbetsuppgifter. Diskutera inom avdelningen.

Respektive chef anmäler arbetsuppgifterna till Maria Reinedahl, Personal och Ledarskap; memoid MARIAR, tel 66 70 25.

Visst kan ni ta emot en eller två ungdomar!

Maria Reinedahl

Nytt verktyg för '7060'

Efterhand som Volvos IS/IT-strategi börjar tillämpas och nya system tages i bruk krävs också nya stödsystem.

Det finns idag inom Volvo en hel mängd av olika stödsystem för problemhantering och användarstöd, s k helpdesk-funktioner. På sikt skall alla dessa kunna ersättas en gemensam lösning som stödjer den nya infrastrukturen. Ett projekt för att ta fram ett sådant generellt verktyg pågår för närvarande på Volvo Data. Projektet har initierats av GIB-IM. Målet är att definiera en metod och välja ett gemensamt verktyg under Q2-96.

Hur går man tillväga?

Först måste man definiera flödet och processen för hur problemhanteringen och Helpdesk-funktionerna skall fungera.

- definiera metod och stödnivåer
- analysera de olika typerna av frågor som hanteras
- kartlägga service-processen
- handhavande och åtgärder
- uppföljning och statistik
- avtal

Att välja produkt

I nästa steg kan man börja analysera verktyg. Ett brev med förfrågan har gått ut till 15 leverantörer. När svaren börjar anlända kommer man att välja ut ett mindre antal, 3 - 5 st, för fortsatta studier. Utredning om vilka behov och krav som finns kommer att fortgå. För de valda produkterna kommer det också att bli fråga om demonstrationer och företagsbesök. Först därefter kan det slutgiltiga valet göras.

Vilka blir användare?

Personal på Global Center, som ger stöd åt lokala helpdeskfunktioner.

Personal som arbetar med användarstöd inom ca 25 - 50 lokala helpdesk-funktioner.

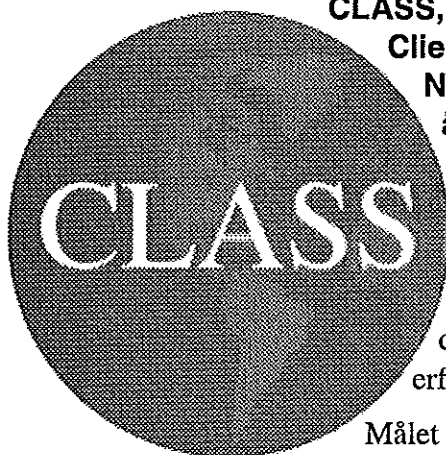
IT-stödfunktioner i Volvo-organisationen, kanske sammanlagt 500 - 1000 personer.

Kanske också en del av de ca 40 000 slutanvändare som kommer att ha möjlighet att utnyttja verktyget.

Implementationsfasen börjar i Q3.

Inge Forsberg,
projektledare

Pilotmigring för Class-miljön



CLASS, Common LAN Services, är ju den framtida Client/Server-miljön som tagits fram på Volvo. När denna miljö skall tagas i bruk måste man ändra för många medarbetares PCs från dagens LECS-miljö till det nya CLASS.

Genom att påbörja omläggningen, den s k migreringen, av LECS till CLASS i ett tidigt pilotprojekt vinner man många erfarenheter innan det är dags i stor skala. I projektet har man dokumenterat erfarenheterna från migreringen av 31 pilot-klienter.

Målet med pilotprojektet, som nu är genomfört och finns dokumenterat i en slutrapport, var att:

- ge återkoppling på hur instruktioner och rutiner för migreringen fungerar i praktiken och föreslå förbättringar.
- skapa en grupp som kan delta i migreringen. Gruppen skall kunna agera tvärs företagets funktioner och lyfta fram frågor från alla verksamheter.
- ta fram en plan för fortsatt migrering

Måste lösas

För att kunna säkerställa kvaliteten i den nya miljön fann projektet att ett antal problem måste lösas. Slutrapporten är utförlig på denna punkt, men här tages endast med några:

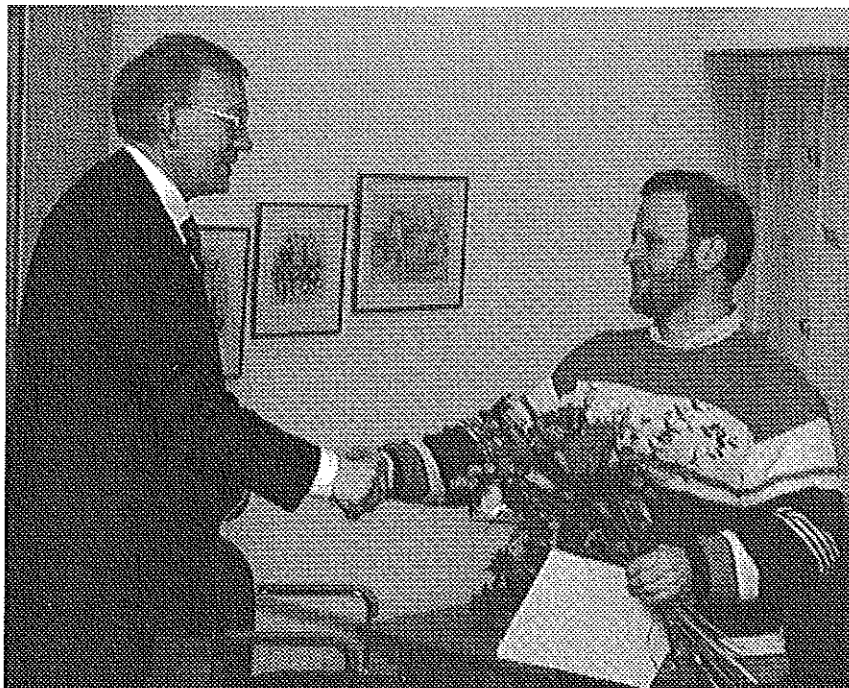
- Koppling mellan LECS och CLASS-diskar. Detta är för att kunna dela data mellan de två miljöerna.
- Printapplikationen fungerar ej. Ansvar måste definieras så att användaren får stöd vid printproblem.
- Utbildning, en halvdag, erfordras
- Dokumentation om CLASS-miljön

Förbättringsidéer och synpunkter har dokumenterats. Kunskapsuppbyggnaden när det gäller CLASS har fortgått under projektets gång.

Katerina Novak

Rolf Olofsson-priset

Vi har ett antal traditioner på företaget. En mycket fin tradition är den årliga utdelningen av priset till Rolf Olofssons minne.



Gunnar Bengtsson tar emot priset av Göran Kling

Utdelningen för 1995 har skett för bra länge sedan, närmare bestämt i december. Värdig pristagare är Gunnar Bengtsson, 2550.

Vid en ceremoni i D314 höll Göran Kling hyllningstalet till pristagaren. Blommor och diplom överlämnades, fotografen var där och tog bilder. Det var en helt igenom traditionell och stilfull prisutdelning.

Nu har evenemanget – sent omsider – också publicerats i Info-bladet! Vi beklagar uppriktigt detta dröjsmål!

Varma gratulationer i efterhand, Gunnar!

Holger Lissvall



Volvo Data Lyss

Volvo Data Lyss har varit dotterbolag till Volvo Data sedan 1994. Det kan vara dags för en liten presentation.

Lyss är en liten ort i nordvästra Schweiz, strax utanför staden Biel, eller Bienne, som det heter i detta mångspråkiga land.

Från Zurich kan man lämpligen åka tåg till Biel och därefter bil till Lyss.

Återförsäljarsystem

– Flerspråkigheten har stor inverkan på verksamheten, förklarar Jurg Oetzel, chef för den största avdelningen på VDLAG, Dealer Systems, med 11 anställda.

– Systemen måste finnas i tre språkvarianter, säger han. Med test- och produktionsversioner och några varianter per kund kommer man snabbt upp i 12 versioner av ett system. Avdelningen ansvarar för de dealersystem som körs för försäljningsbolagen vid Personvagnar och Lastvagnar.

Personalen arbetar mest med systemunderhåll och med teknikstöd mot kunderna, inkluderande en Help Desk-funktion. De flesta systemen är S/36-system och de lite nyare AS/400-systemen.

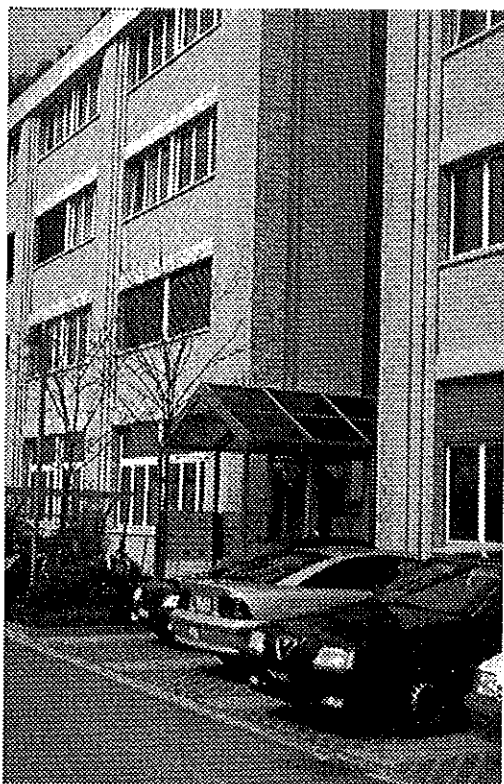
Importörssystem

Den andra stora avdelningen är Importer Systems med nio anställda. Chefen, Rolf Kuhn, berättar att alla på avdelningen har lång erfarenhet och kan kundernas verksamhet mycket väl. Hälften av alla frågor som kommer till Help Desk-funktionen på hans avdelning handlar inte om systemen, utan om linjeverksamheten.

– Genom att färre personer kan ha ansvar för flera kundsystem, blir verksamheten mycket effektivare än när varje kund skötte sitt, säger Rolf. Systemansvariga har oftast 24-timmars systemansvar med möjlighet att hem-ifrån, via bärbar PC, komma åt sina system och ge service åt kunden.

Mörklila

Vi befinner oss i det nybyggda kontoret dit VDLAG flyttat relativt nyligen. Huset har råa, men dekorativa betongytor i trapphus och korridorer. Dekorfärgen kan närmast beskrivas som mörklila. Alla möbler är nya och det finns gott om utrymme. Det enda som är lite problem är parkeringsplatser, men det håller på att byggas.





Kunder

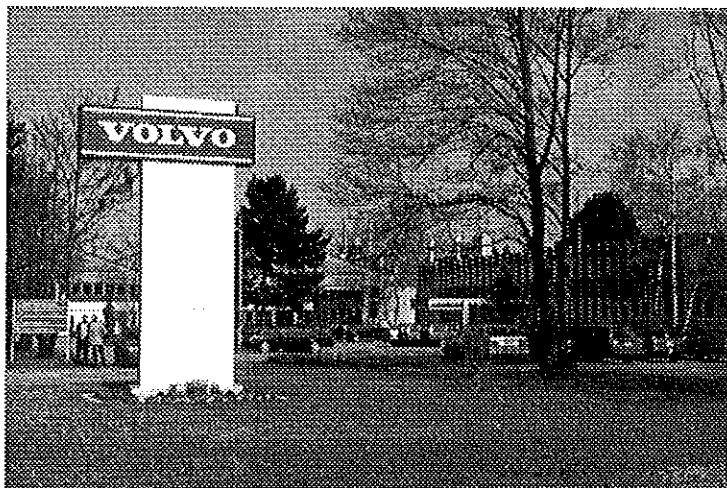
De största kunderna till VDLAG är:

- Volvo Deutschland GmbH, Rodenkirchen
- Volvo Trucks GmbH, Diezenbach
- Volvo Automobile AG, Lyss
- Volvo Trucks AG, Lyss
- Volvo Trucks Parts Cooperation, Göteborg

– Vi är ett regionalt centrum för Volvo Data i Europa, säger chefen, Martin Zaugg. – Våra kunder finns också i Italien och Spanien.

Datordrift

Datordriften har sina lokaler några kilometer därifrån, i betydligt äldre Volvo-lokaler.



Avdelningen med åtta personer sköter AS/400-anläggningen, totalt fem datorer med en sammanlagd kapacitet av 60 RP.

Datakommunikationen med alla återförsäljare i Tyskland, Italien och Schweiz knyts samman här.

Volvos telefonväxel, av typ MD 110, med 280 anslutningar, ingår också i driften.

Chefen, Max Etter, visar runt i lokalerna. Det ser ut som det brukar i datacentraler. Kodlås, luftbehandling och UPS-anläggning för reservkraft.

Några enstaka datorburkar i lokaler som ursprungligen byggts för mycket större pjäser.

På telefonsidan planerar vi för Freeset, berättar Max, och vi håller på att bygga upp en funktion för PC-stöd. Vi har redan vissa resurser för desktop-produktion, säger han och presenterar sin medarbetare Leena Fivian.

Hon visar upp en tidning som hon är med och tar fram, som går ut till personal och kunder. Den heter 'Heja Partner'.

De är på rätt väg vid Volvo Data Lyss, det märks!

Holger Lissvall

Fakta:

31 årspersoner
7,2 MSFR försäljning
AS/400-datorer 60 RP
PV och LV-kunder
Importörs- och
återförsäljarsystem
Chef: Martin Zaugg

Ni såg väl?

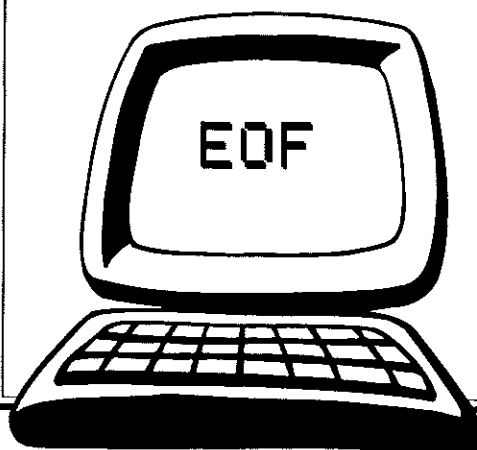


Volvo blev trea på J D Powers! Grattis PV!

JD Power and Associates 1996 Initial Quality Study

Märke	Anmärkningar per 100 bilar	Bättre/sämr än 1995
1. Lexus	64	-6
2. Infiniti	67	+11
3. Volvo	71	-16
4. Honda	78	+6
5. Toyota	80	+6
6. Saturn	81	-10
7. Mercedes-Benz	83	+4
8. Saab	84	-71
9. Acura	85	+21
10. Nissan	85	-8

Volvo Data



I fem predikningar har även den djupsinnigaste präst sagt allt han har att säga. Sedan kan han lämna modellen åt yrkeskunnighetens ordbehandlare som naturligtvis kan åstadkomma en million varianter. Detta gäller inte bara präster.

Åke Janzon